



## WODOCIĄGI KATOWICKIE SPÓŁKA AKCYJNA

<https://intracom.wodociagi.katowice.pl/kontakt-wodociagi-katowickie/dane-osobowe-polityka-prywatnosci>

# Dane osobowe - Polityka prywatności

25 maja 2018 roku weszło w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) z dn. 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO).

W związku z powyższym pragniemy poinformować jak i dlaczego Katowickie Wodociągi S.A., wykorzystuje i udostępnia informacje o Tobie.

## Administrator Danych

Administratorem danych, czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystywane Twoje dane osobowe w tym dane zebrane poprzez serwis [www.baseny.wodociagi.katowice.pl](http://www.baseny.wodociagi.katowice.pl) są Katowickie Wodociągi S.A., ul. Obrońców Westerplatte 89, 40-335 Katowice.

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych - e-mail: [iod@wodociagi.katowice.pl](mailto:iod@wodociagi.katowice.pl)

Za "Dane osobowe" uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby.

Poprzez wyrażenie zgody, zgadzasz się na przetwarzanie twoich danych osobowych.

W przypadku zbierania i wykorzystywania danych osobowych, zachowujemy przejrzystość w zakresie podstawy i sposobu przetwarzania danych osobowych.

## BEZPIECZEŃSTWO

Wdrożyliśmy środki, aby zabezpieczyć dane osobowe przed utratą, kradzieżą, niewłaściwym użyciem i nieautoryzowanym dostępem, ujawnieniem, zmianą i zniszczeniem. Wszystkie zbierane dane chronione są z użyciem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych oraz procedur bezpieczeństwa.

Wdrażamy nasze wewnętrzne zasady, procedury i realizujemy szkolenia obejmujące ochronę danych, ich bezpieczeństwo i poufność.

Katowickie Wodociągi S.A. nie ponoszą odpowiedzialności za politykę ochrony danych osobowych i prywatności innych stron internetowych, zarówno tych dostępnych dla użytkowników dzięki linkom umieszczonym na stronie [www.baseny.wodociagi.katowice.pl](http://www.baseny.wodociagi.katowice.pl)

## PRZETWARZANIE

Kluczowa działalność Spółki to przede wszystkim wykonywanie zadań zbiorowego zaopatrzenia mieszkańców Miasta Katowice w wodę i/lub odbiór ścieków czyli świadczenie usług dostawy wody i/lub odbioru ścieków, oczyszczanie ścieków, wywóz nieczystości ciekłych; usuwanie awarii, montaż/legalizacja/wymiana wodomierzy; zawieranie umów, przyjmowanie i obsługa interesantów tj. klientów i kontrahentów, a także realizacja zadań technicznych, projektowych geodezyjnych, wykonawczych, laboratoryjnych. Ponadto w ramach działalności Spółka prowadzi czynności księgowo, w

tym bieżące rozliczenia, rozpatruje ewentualne skargi/reklamacje; podejmuje działania mające na celu ustalenie lub dochodzenie roszczeń/podejmuje czynności obrony przed roszczeniami. Nadto Spółka zarządza trzema basenami Miejskimi tj. Baseny: Brynów, Zadole i Burowiec.

Dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji umów, wystawiania faktur, regulowania płatności, dokonywania odczytów, umożliwienia klientom korzystania z systemu iBOK, przyjmowania i obsługi korespondencji/reklamacji, przyjmowania zgłoszeń o awariach, braku dostaw wody i innych, kontaktowania się z klientami w celu świadczenia usług, marketingu własnych produktów lub usług oraz w celu zawarcia umowy.

Przetwarzając dane osobowe, zbieramy informacje, które przekazujesz bezpośrednio nam, korzystając z naszych Usług, tj.:

- a. Osoby kontaktujące się z nami - zbieramy dane osobowe, gdy osoba fizyczna kontaktuje się z nami za pośrednictwem dostępnych narzędzi. Dane, które otrzymaliśmy wykorzystujemy w celu udzielenia odpowiedzi na wiadomość lub odpowiednie załatwienie sprawy. W trakcie wymiany wiadomości dane osobowe wskazane powyżej mogą obejmować imię i nazwisko, stanowisko osoby kontaktującej się, numer telefonu, adres e-mail, dane teleadresowe.

Podczas korzystania z portalu [www.baseny.wodociagi.katowice.pl](http://www.baseny.wodociagi.katowice.pl) w celu złożenia zapytania, pobrania materiałów elektronicznych czy zapisu na newsletter itp., możesz zostać poproszony o podanie danych osobowych poprzez wypełnienie formularza lub w inny sposób. Dane, o które będziesz proszony, to w większości przypadków imię, nazwisko, adres e-mail i numer telefonu. Dane te mogą być przetwarzane przez Katowickie Wodociągi S.A. w celu świadczenia usług, archiwizacji, rozwiązywania problemów, dostosowania serwisu do potrzeb użytkowników oraz jego udoskonalania, sprzedaży produktów i usług oferowanych przez Katowickie Wodociągi S.A., prowadzenia działań marketingowych, o czym informujemy podczas zbierania danych.

- b. Pliki cookies - witryna [www.wodociagi.katowice.pl](http://www.wodociagi.katowice.pl) oraz serwis [www.ibok.wodociagi.katowice.pl](http://www.ibok.wodociagi.katowice.pl) używają cookies. Są to niewielkie pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i przechowywane przez oprogramowanie komputera przeglądarki. Kiedy przeglądarka ponownie połączy się ze stroną, witryna rozpoznaje rodzaj urządzenia, z którego łączy się użytkownik. Parametry pozwalają na odczytanie informacji w nich zawartych jedynie serwerowi, który je utworzył. Cookies ułatwiają więc korzystanie z wcześniej odwiedzonych witryn. Gromadzone informacje dotyczą adresu IP, typu wykorzystywanej przeglądarki, języka, rodzaju systemu operacyjnego, dostawcy usług internetowych, informacji o czasie i dacie, lokalizacji oraz informacji przesyłanych do witryny za pośrednictwem formularza kontaktowego. Cookies są również wykorzystywane do zbierania ogólnych statystycznych informacji o korzystaniu z naszych serwisów przez użytkowników. Użytkownik w każdej chwili ma możliwość wyłączenia lub przywrócenia opcji gromadzenia cookies poprzez zmianę ustawień w przeglądarce internetowej. Wyłączenie cookies w przeglądarce zazwyczaj nie uniemożliwia korzystania ze strony internetowej Katowickich Wodociągów S.A jak i ze strony [www.baseny.wodociagi.katowice.pl](http://www.baseny.wodociagi.katowice.pl), ale może spowodować utrudnienia.
- c. Klienci - w celu świadczenia usług, podpisywania umów i ich profesjonalnej realizacji zbieramy dane osobowe od naszych Klientów i osób wskazanych do kontaktu. Przetwarzamy dane w zakresie niezbędnym do realizacji tych usług.
- d. Współpracownicy w tym podwykonawcy - zbieramy dane osobowe w celu zamawiania i otrzymywania usług, jak również świadczenia usług na rzecz naszych Klientów. Wówczas przetwarzamy dane w zakresie niezbędnym do realizacji tych usług.
- e. Kontakty biznesowe - zbieramy i przetwarzamy dane biznesowe naszych Klientów i potencjalnych Klientów. Dane te obejmują: imię i nazwisko, służbowy numer telefonu, adres e-mail, dane teleadresowe pracodawcy.

# **CEI i PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA TWOICH DANYCH OSOBOWYCH**

Podstawę prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych stanowi:

- a. Wykonanie umowy zawartej pomiędzy Panią/Panem a Katowickimi Wodociągami S.A. i/lub konieczność podjęcia takich działań na Pani/Pana żądanie celem zawarcia takiej umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/460WE (RODO),
- b. Realizacja obowiązków i zadań Katowickich Wodociągów S.A. wynikających z przepisów prawa bądź realizowanych w interesie publicznym zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c i e Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/460WE (RODO),
- c. Prawnie uzasadniony interes Administratora art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/460WE (RODO), w szczególności przetwarzanie danych osobowych w celu obsługi Pani/Pana zgłoszenia (zapewnienie komunikacji, obsługa zgłoszeń i reklamacji), z uwagi na istnienie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, jakim jest zapewnienie komunikacji z podmiotami zewnętrznymi wobec Spółki, oraz obrona przed ewentualnymi roszczeniami.
- d. Wyrażona przez Panią/Pana zgoda na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/460WE (RODO).

## **monitoring wizyjny**

Katowickie Wodociągi S.A. w Katowicach informują, iż na terenie Spółki stosowany jest monitoring wizyjny umożliwiający rejestrację obrazu. Administratorem danych osobowych ( wizerunek osoby fizycznej ) są Katowickie Wodociągi S.A. w Katowicach. O stosowaniu monitoringu wizyjnego informują widoczne tabliczki lub plakietki umieszczone w miejscu instalacji kamer np.: na drzwiach wejściowych, bramach wjazdowych, na basenach Brynów, Zadole i Burowiec w Katowicach. Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony mienia na terenie Katowickich Wodociągów S.A. Dostęp do danych z monitoringu wizyjnego mają pracownicy Administratora upoważnieni do przetwarzania danych osobowych/współpracownicy Administratora w zakresie zawartych stosownych umów powierzenia. Dane zarejestrowane z monitoringu wizyjnego mogą być udostępniane upoważnionym instytucją w zakresie prowadzonych przez nie sprawczy postępowań np. Policji na podstawie pisemnego wniosku.

## **nagrywanie rozmów telefonicznych**

W związku z rejestrowaniem rozmów telefonicznych zewnętrznych - przychodzących i wychodzących na/z telefonu stacjonarnego: dyspozytorni, Biura Obsługi Klienta, działu sprzedaży i windykacji Katowickich Wodociągów S.A., zgodnie z art. 13 ust.1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 roku zwanego potocznie RODO informujemy, iż: Dane osobowe będą przetwarzane w celu podniesienia bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi, rejestracji i ewentualnej oceny przebiegu rozmowy telefonicznej w sytuacjach spornych oraz zapewnienia ochrony interesu osoby kontaktującej się telefonicznie z dyspozytornią, Biurem Obsługi Klienta , działem sprzedaży, działem windykacji Katowickich Wodociągów S.A. na wypadek wystąpienia sytuacji spornych, w celu wyjaśnienia sprawy. Nagrywaniem rozmów telefonicznych objęte są połączenia zewnętrzne - przychodzące i wychodzące na/z numeru telefonu stacjonarnego dyspozytorni, Biura Obsługi Klienta, działu sprzedaży i

windykacji. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca informowany jest o nagrywaniu rozmów i jeżeli nie wyraża zgody, proszony jest o rozłączenia się. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda na podstawie art. 6 ust.1 lit a RODO oraz prawnie uzasadniony interes Administratora w celu oceny przebiegu rozmowy i ochrony interesu osoby dzwoniącej i Administratora na wypadek sporu/wyjaśnienia sprawy, na podstawie art. 6 ust.1 lit f RODO. Dostęp do materiałów pozyskanych z nagrywania służbowych rozmów telefonicznych w Katowickich Wodociągach S.A. mają osoby, które są upoważnione do przetwarzania zawartych tam danych, współpracownicy Administratora w zakresie zawartych umów powierzenia. Nagrania z zarejestrowanych rozmów telefonicznych mogą zostać udostępnione wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

## Okres przechowywania danych

Twoje dane osobowe są przechowywane przez czas obowiązywania umowy zawartej z Tobą, a także po jej zakończeniu w celach wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym podatkowych i rachunkowych, dochodzenia roszczeń w związku z wykonywaniem umowy, archiwizacyjnych. Maksymalny okres przechowywania wynosi 10 lat od zakończenia wykonania umowy lub okres ewentualnego dochodzenia roszczeń po jej zakończeniu. Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe w postaci nagrań z monitoringu wizyjnego w celu zapewnienia bezpieczeństwa na terenie Katowickich Wodociągów S.A. przez okres 30 dni od dnia nagrania. Po upływie ww. okresu nagrania zawierające dane osobowe podlegają zniszczeniu przez nadpisanie, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej. Za dopuszczalne należy uznać przechowywanie nagrań z monitoringu wizyjnego do prawomocnego zakończenia postępowań, w których nagrania stanowią dowód. Będziemy przechowywać Państwa dane osobowe w tym w zakresie głosu w postaci nagrań z rozmów telefonicznych stacjonarnych przychodzących przez okres 1 roku, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej. Po upływie w/w okresu nagrania zawierające dane osobowe podlegają trwałemu usunięciu. Za dopuszczalne należy uznać przechowywanie nagrań z rozmów telefonii stacjonarnej do prawomocnego zakończenia postępowań, w których nagrania stanowią dowód.

## Przekazywanie danych osobowych stronom trzecim

Powierzamy dane osobowe innym podmiotom tylko wówczas, gdy zezwalają nam na to przepisy prawa. W odpowiednich umowach zawieramy postanowienia dotyczące środków bezpieczeństwa w celu ochrony danych i zachowania poufności. W związku z tym Twoje dane mogą być przekazywane:

- a. Podmiotom współpracującym z nami, które udzielają nam wsparcia przy świadczeniu usług i wykonują czynności związane z ich realizacją.
- b. Podmiotom zewnętrznym, które obsługują i zarządzają naszymi wewnętrznymi systemami IT.
- c. Organom nadzorczym, w odpowiedzi na żądanie udzielenia informacji, jeżeli ujawnienie jest zgodne lub wymagane przez obowiązujące prawo, regulację, proces prawny lub wnioski rządowe.

## przysługujące prawa

Zgodnie z obowiązującym prawem osoby fizyczne posiadają określone prawa dotyczące swoich danych osobowych, a administrator odpowiada za ich realizację. W sytuacji, gdy Katowickie Wodociągi S.A. jest administratorem danych i decyduje o sposobie i celu przetwarzania danych osobowych, informujemy o Twoich prawach:

- **Prawo dostępu do danych osobowych** - osoby fizyczne mają prawo dostępu do swoich danych, które jako administrator przechowujemy.
- **Prawo do sprostowania danych** - jeśli Twoje dane są nieaktualne lub nieprawidłowe.
- **Prawo do usunięcia danych** - jeśli Twoje dane nie będą już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane lub cofniesz swoją zgodę na przetwarzanie danych.
- **Prawo do ograniczenia przetwarzania** - jeśli zauważysz, że Twoje dane są nieprawidłowe, są

przetwarzane niezgodnie z prawem, możesz żądać ograniczenia przetwarzania Twoich danych na czas pozwalający nam sprawdzić prawidłowość tych danych lub ich zgodności.

- **Prawo do wniesienia sprzeciwu** - w dowolnej chwili, gdy przetwarzanie Twoich danych osobowych odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu a sprzeciw jest uzasadniony przez szczególną sytuację, w której się znalazłeś.

W przypadku wyrażenia chęci skorzystania z tych praw, prosimy wysłać e-mail na adres:

[iod@wodociagi.katowice.pl](mailto:iod@wodociagi.katowice.pl)

Masz prawo wnieść skargę w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Więcej informacji można uzyskać na stronie [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl).

## **Zmiana polityki prywatności**

Polityka Prywatności wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r. i pozostanie w mocy z zastrzeżeniem wszelkich zmian w jej postanowieniach w przyszłości. Dalsze korzystanie z Usług po opublikowaniu wszelkich modyfikacji Polityki prywatności na tej stronie będzie stanowić potwierdzenie zmiany i zgody użytkownika na przestrzeganie zmienionej Polityki prywatności.